



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Caen pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement
professionnel**

BP COIFFURE
 Session 2010
ÉPREUVE E4
 Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N°1

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : MONDIEU

PROFESSION : Secrétaire

PRÉNOM : Thérèse

ÂGE : 46 ans

DATE DE NAISSANCE : 14/04/1964

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
 Peu attirée par la mode

ADRESSE :
 35, rue Sainte Barbe
 14100 LISIEUX

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : fin

Autres (préciser) : Electriques et mous

NATURE DES CHEVEUX :

Sensibilisés Colorés

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

PRESTATIONS DE SERVICES :	JUSTIFICATIONS :
Protection	Cheveux sensibilisés pour uniformiser la fibre capillaire. Réduit la porosité du cheveu.
Décollement de racines	Faciliter le recoiffage. Donner du volume.
Ton sur ton	Pour uniformiser la couleur, apporter un léger reflet.
Soin cheveux permanentés en spray	Texture légère pour ne pas alourdir la chevelure sans rinçage, pratique à utiliser.
PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE :	JUSTIFICATIONS :
Shampooing cheveux permanentés	Pour maintenir et entretenir la boucle.
Spray sans rinçage	Action rapide, utilisation simple.
Mousse de coiffage	Apporte du volume et texturise les boucles.

BP COIFFURE
Session 2010
ÉPREUVE E4
Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 2

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : MADSEN

PROFESSION : Lycéenne

PRÉNOM : Eléonore

DATE DE NAISSANCE : 20 mars 1993

ÂGE : 17ans

ADRESSE :
 8, rue de l'Épinette
 14210 EPRON

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
 dynamique

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : Fin

Autres (préciser) : raide

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS	
PRESTATIONS DE SERVICES :	JUSTIFICATIONS :
Coupe déstructurée	Coiffée, décoiffée, plus tendance.
Coloration d'oxydation + mèches rouges, oranges ou platines Ou Rajouts en mèches	Correspond à l'image du groupe Tokyo Hôtel.
PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE :	JUSTIFICATIONS :
Shampooing spécifique couleur	Maintient et protège la couleur contre les agressions extérieures.
Soin après couleur	Nourrit le cheveu sensibilisé par la couleur.
Cire	Pour mettre en place le côté déstructuré, tendance.

BP COIFFURE
Session 2010
ÉPREUVE E4
Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 3

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : GRAINER

PROFESSION : Directrice des ressources humaines

PRÉNOM : Denise

ÂGE : 41 ans

DATE DE NAISSANCE : 20/07/1969

ADRESSE :
10, rue Victor Hugo
17300 ROCHEFORT

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
Classique

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : fin

Autres (préciser) :
Bruns jusqu'aux épaules
Perte des cheveux

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

PRESTATIONS DE SERVICES :	JUSTIFICATIONS :
Shampooing	Spécifique cheveux fins. Donne de la force aux cheveux.
Coupe	Oter les pointes abîmées et fortifier les cheveux.
Ton sur ton Ou Mèche	Pour apporter de la brillance aux cheveux ternes.
PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE :	JUSTIFICATIONS :
Shampooing spécial « après mèches »	Apporte la brillance aux cheveux méchés.
Ampoules anti chute	Tonifie et réactive le cuir chevelu. Réduit la chute. Fortifie le cheveux.

BP COIFFURE
 Session 2010
ÉPREUVE E4
 Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 4

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : MYRTILLE

PROFESSION : Commerciale en informatique

PRÉNOM : Christine

DATE DE NAISSANCE : 10/06/1978

ÂGE : 32 ans

ADRESSE :
 14, rue Pierre Loti
 17300 ROCHEFORT

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
 Active
 Dynamique

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : fin

Autres (préciser) :
 Cheveux longs châtain
 De plus en plus de cheveux blancs

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

Frisés naturellement

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

PRESTATIONS DE SERVICES :	JUSTIFICATIONS :
Mèches « effets couleurs »	Pour nuancer la chevelure et masquer les cheveux blancs.
Coupe dégradée	Pour créer un volume et mettre en valeur les nuances de couleur. La coupe dégradée permettra de bien évoluer dans le temps.
Coiffage / Séchage	Pour mettre en valeur les boucles naturelles.
Produits de fixation	Favorise la tenue et apporte brillance.
PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE :	JUSTIFICATIONS :
Shampooing avec des pigments colorants	Pour nuancer l'ensemble de la chevelure, masquer les cheveux blancs et entretenir les mèches.
Masque	Favorise le démêlage, hydrate le cheveu. Apporte brillance et douceur aux cheveux. Favorise la formation de la boucle.
Produit de finition (gel / spray / brillantine)	Fixe la coiffure dans le mouvement et apporte de la brillance

BP COIFFURE
 Session 2010
ÉPREUVE E4
 Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 5

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : MONIN

PRÉNOM : Amélie

DATE DE NAISSANCE : 24/05/1974

ADRESSE :
 8, rue de la Monnaie
 18000 BOURGES

PROFESSION : Responsable commerciale

ÂGE : 36 ans

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
 Présentation soignée

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : moyen

Autres (préciser) :
 Pointes fourchues

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

Frisés naturellement

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

PRESTATIONS DE SERVICES :	JUSTIFICATIONS :
Défrisage pour cheveux européens	Pour obtenir un cheveu lisse durablement.
Soins pour cheveux sensibilisés	Pour nourrir en profondeur le cheveu et faciliter le démêlage.
Coupe dégradée	Adaptée à la physionomie de la cliente tout en conservant la longueur et éliminer les pointes sensibilisées.
Coiffage naturel	Afin de ne pas abîmer le cheveu suite à la technique pratiquée.
PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE :	JUSTIFICATIONS :
Shampooing lissant	Il conservera plus longtemps l'effet du défrisage.
Soin pour cheveux sensibilisés	Il hydratera les longueurs, apportera de la douceur et facilitera le démêlage.
Sérum	Il donnera brillance et éclat.
Laque anti-frisottis	Pour un coiffage impeccable, les cheveux rebelles seront disciplinés.



BP COIFFURE
Session 2010
ÉPREUVE E4
Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 6

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : PIVOTEAU

PROFESSION : Secrétaire
médicale

PRÉNOM : Sophie

DATE DE NAISSANCE : 01/01/1987

ÂGE : 23 ans

ADRESSE :
69, rue Dorée
45200 MONTARGIS

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
Réservée - Timide

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : moyen

Autres (préciser) :
Chevelure terne manquant de volume

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

PRESTATIONS DE SERVICES :	JUSTIFICATIONS :
Coloration sans ammoniacque ton sur ton (marron) ou balayage (ton sur ton marron)	Ce type de coloration évite le test de sensibilité, donne moins d'effet racines et permet d'obtenir la luminosité souhaitée.
Soins après coloration sans rinçage	Nourrit le cheveu et protège l'éclat de la couleur sans alourdir.
Coupe dégradée	Donne du mouvement et apporte plus de volume.
Brushing	Il met en valeur la coupe, la couleur et le volume.
PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE :	JUSTIFICATIONS :
Shampooing pour cheveux colorés, à alterner avec un	Il apportera de la douceur et entretiendra l'éclat de la couleur.
shampooing redynamisant	Il redonnera du tonus à la chevelure.
Mousse « volumatrice »	Elle facilitera le coiffage et apportera du volume en racines.
Spray fixant	Il assurera une meilleure tenue au coiffage.

BP COIFFURE
Session 2010
ÉPREUVE E4
Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 7

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : CAMION

PROFESSION : Peintre en bâtiment

PRÉNOM : Florent

DATE DE NAISSANCE : 17/12/1959

ÂGE : 51 ans

ADRESSE :
 14, rue des Fleurs
 18000 BOURGES

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
 Client fidèle

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : fin

Autres (préciser) :

Raide

Chute de cheveux

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

PRESTATIONS DE SERVICES :	JUSTIFICATIONS :
Coupe actuelle	Permet de répondre à ses attentes.
Soin anti-pellicules	Permet de lui expliquer comment utiliser le produit chez lui.
PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE :	JUSTIFICATIONS :
Shampooing anti-pellicules	Pour lutter contre son problème de pellicules.
Gel	Pour maintenir l'effet obtenu en salon.
Ampoules anti-chutes	Tonifie et réactive le cuir chevelu. Réduit la chute. Fortifie le cheveu.

BP COIFFURE
Session 2010
ÉPREUVE E4
Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 8

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : BRIN

PROFESSION : Etudiante en droit

PRÉNOM : Camille

ÂGE : 22 ans

DATE DE NAISSANCE : 04/02/1988

ADRESSE :

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :

120, faubourg Banner
 45000 ORLEANS

Naturel

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : fin

Autres (préciser) :

Cuir chevelu sain

Cheveux longs

NATURE DES CHEVEUX :

Mèches

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

PRESTATIONS DE SERVICES :	JUSTIFICATIONS :
Mèches blondes décolorées sur toute la chevelure	Elles donneront du relief.
Couleur cuivrée, marronnée sur les longueurs et pointes	Elle apportera de la luminosité à sa chevelure tout en conservant le style naturel de la cliente.
Coupe dégradée	Adaptée à sa physionomie et à la nature de son cheveu, elle permettra d'obtenir plus de volume.
Coiffage naturel	Il mettra en valeur les techniques de la coupe.
PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE :	JUSTIFICATIONS :
Shampooing pour cheveux colorés et mèches	Il conserve plus longtemps l'éclat de la couleur et des mèches.
Soin hydratant sans rinçage	Il nourrira en profondeur les longueurs et les pointes sans alourdir la chevelure.
Mousse de coiffage	Elle apportera du volume tout en gardant un effet naturel.
Laque	Elle fixera la chevelure.

BP COIFFURE
Session 2010
ÉPREUVE E4
Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 9

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : LELONG

PROFESSION : Cadre dans la grande distribution

PRÉNOM : Adeline

DATE DE NAISSANCE : 16/10/45

ÂGE : 64 ans

ADRESSE :
 18 rue A. Dumas
 87000 LIMOGES

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
 Dynamique

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : fin

Autres (préciser) : Fourchus

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

PRESTATIONS DE SERVICES :	JUSTIFICATIONS :
1 shampoing cheveux fins	Donner volume, densité, légèreté.
1 coupe dégradée au-dessus des épaules	Apporter un « look » plus moderne.
Mèches dorées au-dessus du visage	Effet jeune et dynamique.
Masque gelée	Réparer la fibre, lisser les écailles.
1 coiffage naturel	Aspect souple et moderne.
PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE :	JUSTIFICATIONS :
Shampoing cheveux colorés	Protéger la couleur, régénérer la fibre capillaire.
1 mousse	Amplifier le volume, éliminer l'électricité statique.
1 spray	Apporter fermeté et tonicité cheveux légers et souples.

BP COIFFURE
 Session 2010
ÉPREUVE E4
 Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 10

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : LAURENT

PROFESSION : Lycéen

PRÉNOM : Paul

DATE DE NAISSANCE : 28 juillet 1992

ÂGE : 18 ans

ADRESSE :
 18 rue des Bruyères
 45000 ORLÉANS

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
 décontracté

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : Moyen

Autres (préciser) : gras

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

PRESTATIONS DE SERVICES :	JUSTIFICATIONS :
Mèches avec effet froissé ou glacé (mèches placées sur les pointes)	Apporte du relief. Effet New Look. Assèche les cheveux gras.
Coupe dégradée très effilée	Donne du volume. Structure la coupe.
PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE :	JUSTIFICATIONS :
Shampooing cheveux colorés	Maintient le reflet.
Couleurs mèches	Prolonge l'effet mèches.
Shampooing spécifique cheveux gras	Assainit le cuir chevelu. Réduit l'effet de sébum. Normalise la sécrétion des glandes sébacées. Redonne légèreté, volume et éclat des cheveux.
Gel	Maintient, facilite le coiffage.

Brevet Professionnel Coiffure

U41 – Vente Conseil

Fiche d'évaluation Vente

CRITÈRES D'ÉVALUATION	POINTS
Recherche des besoins	2
Diagnostic	3
Proposition de prestations	2
Argumentation des services	2,5
Proposition de produits	2
Argumentation des produits	2,5
Réponses aux objections (2 maximum)	2
Comportement du candidat, aptitude à la communication	2
Présentation du candidat	2

CRITÈRES D'ÉVALUATION

RECHERCHE DES BESOINS (2 points)

Rapide, précise, correctement formulée	Recherche hésitante, longue	Recherche maladroite, imprécise	Pas de recherche
TS 2 pts	S 1 pt	I 0,5 pt	TI 0

DIAGNOSTIC (3 points)

Diagnostic exact et rapide	Diagnostic hésitant, lent mais exact	Diagnostic imprécis, incomplet	Pas de diagnostic ou diagnostic faux
TS 3 pts	S 2 pts	I 1 pt	TI 0

PROPOSITION DE PRESTATIONS (2 points)

Proposition correspondant bien au cas proposé	Proposition hésitante, longue mais exacte	Proposition maladroite ou abrupte	Proposition erronée
TS 2 pts	S 1 pt	I 0,5 pt	TI 0

ARGUMENTATION DES SERVICES (2,5 points)

Service proposé bien argumenté	Service proposé argumenté timidement	Service proposé mal argumenté, imprécis ou incomplet	Service proposé non argumenté
TS 2,5 pts	S 1,5 pts	I 1 pt	TI 0

PROPOSITION DE PRODUITS (2 points)

Proposition adaptée à la situation	Proposition adaptée mais abrupte	Proposition mal adaptée	Pas de proposition ou proposition mal adaptée
TS 2 pts	S 1 pt	I 0,5 pt	TI 0

ARGUMENTATION DES PRODUITS (2,5 points)

Produit adapté, bien argumenté	Produit adapté mais peu argumenté	Produit inadapté ou mal adapté mais bonne argumentation	Pas d'argumentation
TS 2,5 pts	S 1,5 pt	I 0,5 pt	TI 0

RÉPONSE AUX OBJECTIONS (2 points)

Bonne réponse adaptée	Réponse hésitante	Réponse maladroite, incomplète	Pas de réponse ou contourne l'objection
TS 2 pts	S 1 pt	I 0,5 pt	TI 0

COMPORTEMENT DU CANDIDAT (2 points)

Comportement adapté, sourire, aisance	Manque d'assurance mais malgré tout agréable	Comportement inadapté, agressif, distant
TS 2 pts	S 1 pt	TI 0

PRÉSENTATION DU CANDIDAT (2 points)

Présentation adaptée ou soignée	Présentation correcte	Présentation négligée
TS 2 pts	S 1 pt	TI 0

BP COIFFURE
ÉPREUVE E4
Sous-épreuve U41 – Vente-conseil (20 points)
BARÈME FICHE TECHNIQUE

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E) 3 POINTS

NOM : _____
 PRÉNOM : _____
 DATE DE NAISSANCE : _____
 ADRESSE : _____

PROFESSION : _____
 ÂGE : _____
 STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) : _____

DIAGNOSTIC 7 POINTS

ÉTAT DU CHEVEU : fin Autres (préciser) :
 Moyen
 gros

NATURE DES CHEVEUX :

- Naturels
- Frisés naturellement
- Sensibilisés Colorés
 Méchés
 permanentés
- Très sensibilisés Colorés
 Méchés
 permanentés

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS			
PRESTATIONS PROPOSÉES 5 POINTS	JUSTIFICATIONS DES PRESTATIONS PROPOSÉES 5 POINTS		
SERVICES PROPOSÉS Services proposés adaptés	Bonne justification bien argumentée	JUSTIFICATIONS : Justification maladroite, trop rapide ou incomplète	Pas de justification, pas d'argumentation
2,5	2,5	1,5	0
PRODUITS PROPOSÉS Produits proposés adaptés	Bonne justification bien argumentée	JUSTIFICATIONS : Justification maladroite, argumentation maladroite, ou rapide ou incomplète	Pas de justification, pas d'argumentation
2,5	2,5	1,5	0

BREVET PROFESSIONNEL COIFFURE

Grille récapitulative de notation

ÉPREUVE E4 – Gestion de l'entreprise	Sous-épreuve U41 – Vente-Conseil	
ÉPREUVE PONCTUELLE	Durée : 20 min	Coefficient : 2
Commission d'interrogation :	Candidat :	Centre d'examen :
Nom :	N° :	
Nom :	Nom :	
	Prénom :	

A – Situation orale : réaliser un diagnostic et une vente (10 minutes)

CRITÈRES D'ÉVALUATION	T I	I	S	T S
Recherche des besoins				
Diagnostic				
Proposition des prestations				
Argumentation des services				
Proposition des produits				
Argumentation des produits				
Réponse aux objections				
Comportement du candidat, aptitude à la communication				
Présentation du candidat				

TI : très insuffisant – I : insuffisant – S : satisfaisant – TS : très satisfaisant

Sous-total A /20

B – Situation écrite : renseigner une fiche technique (10 minutes)

cf. fiche technique du candidat

Sous-total B /20

Date :

Signature des membres de la commission d'interrogation :

Note A+B /40

Observations :

Note A+B /20